

ZASADY UŻYWANIA KART PALIWOWYCH

1. Środki na rachunek karty będą przekazywane przez Posiadacza rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
2. Otrzymana karta jest nieaktywna. Jej aktywacja następuje w momencie, gdy zostanie dokonana pierwsza transakcja np. pierwsza transakcja w terminalu płatniczym.
3. Posiadacz rachunku i Użytkownik karty zobowiązany jest do:
 - 1) przechowywania karty i ochrony PIN, z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
 - 2) nieprzechowywania karty razem z PIN,
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia PKO Bankowi Polskiemu SA utraty lub zniszczenia karty,
 - 4) nieudostępnienia karty i PIN osobom nieuprawnionym,
 - 5) niepodawania danych karty osobom trzecim w innych celach niż: dokonanie transakcji, zgłoszenie reklamacji, zgłoszenie utraty lub zniszczenia karty, lub w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa,
 - 6) korzystania z karty zgodnie z postanowieniami niniejszych z zasad.
4. Karta służy wyłącznie do:
 - 1) dokonywania płatności (transakcje bezgotówkowe) za tankowanie i inne produkty / usługi związane z eksploatacją auta, w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem akceptacji umieszczonym na karcie, które oferują tego typu produkty / usługi (tj. stacje paliw, sklepy z częściami samochodowymi, myjnie samochodowe),
 - 2) sprawdzania stanu środków na karcie,
 - 3) wydrukowania zestawienia pięciu ostatnich operacji.
5. Kartą można także dokonywać transakcji za pośrednictwem aplikacji i usług oferowanych przez podmioty zewnętrzne, na zasadach określonych przez tych dostawców lub w regulaminach tych dostawców, z zastrzeżeniem pkt 4.
6. Punkt akceptujący kartę może pobrać dodatkową opłatę z tytułu transakcji dokonanej przy użyciu karty (tzw. surcharge) pod warunkiem poinformowania Użytkownika karty o tej opłacie przed zainicjowaniem transakcji. Opłata ta nie jest przychodem Banku i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Bank zgodnie z Taryfą.
7. PIN do karty wyposażonej w mikroprocesor można zmienić w dowolnym bankomacie PKO Banku Polskiego SA. W przypadku nieczytelności PIN albo zapomnienia numeru PIN należy zgłosić ten fakt w oddziale PKO Banku Polskiego SA albo Posiadaczowi rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
8. Kartę można używać w kraju i za granicą, w punktach handlowo-usługowych oznaczonych znakiem akceptacji, umieszczonym na karcie, w bankomatach i oddziałach PKO Banku Polskiego SA.
9. Transakcje przy użyciu karty dokonywane są do wysokości wolnych środków na rachunku karty i obciążają rachunek karty z datą ich dokonania. Kwota transakcji powiększona o prowizję nie może przekraczać wolnych środków na rachunku karty, z zastrzeżeniem pkt 10-12.
10. Wolne środki na rachunku karty pomniejszane są o kwoty transakcji dla których Bank otrzymał rozliczenie, kwoty blokad pod wykonane transakcje, kwoty opłat i prowizji należnych PKO Bankowi Polskiemu SA oraz powiększony o zwroty z punktów handlowo-usługowych i zwroty zrealizowane przez PKO Bank Polski SA.
11. Blokad, o których mowa w pkt 10, podlegają anulowaniu w momencie otrzymania przez Bank rozliczenia transakcji lub po upływie 7 dni od dnia ich ustanowienia, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W tym przypadku transakcje oraz należne opłaty i prowizje obciążają rachunek karty, po otrzymaniu przez PKO Bank Polski SA potwierdzenia rozliczenia transakcji z właściwej organizacji, niezależnie od wolnych środków na rachunku karty.
12. Transakcje bezgotówkowe przy użyciu karty, realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego transakcję z systemem informatycznym Banku, w szczególnych przypadkach mogą być dokonywane bez uwzględniania wolnych środków na rachunku karty, co może spowodować niedopuszczalne saldo debetowe na rachunku karty.
13. Transakcje zrealizowane przy użyciu karty dokonane w walutach obcych są przeliczane przez organizację płatniczą na walutę polską według kursów z dnia dokonania transakcji, stosowanych przez organizację płatniczą, dostępnych na stronie internetowej www.pkobp.pl.
14. W celu prawidłowego zainicjowania lub wykonania transakcji konieczne jest użycie karty lub jej danych przez uwierzytelnionego lub silnie uwierzytelnionego Użytkownika karty w sposób określony w niniejszych zasadach oraz wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzacja transakcji) z uwzględnieniem postanowień pkt 15.
15. Użytkownik karty wyraża zgodę na wykonanie transakcji (autoryzuje transakcję) w co najmniej jeden z podanych niżej sposobów tj. poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN i użycie przycisku potwierdzającego dokonanie transakcji – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) zbliżenie karty albo urządzenia mobilnego z nośnikiem zbliżeniowym do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym,
 - 3) fizyczne użycie karty w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania transakcji PIN,
16. Każda transakcja bezgotówkowa, z wyłączeniem transakcji w terminalu samoobsługowym, realizowana z fizycznym użyciem karty jest potwierdzana dowodem dokonania transakcji wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą.
17. W celu kontroli prawidłowości wykonanej transakcji, PKO Bank Polski SA zaleca przechowywanie dokumentów potwierdzających jej dokonanie, odmowę zrealizowania, anulowanie oraz dokonanie transakcji uznaniowej (zwrot towaru), do czasu sprawdzenia informacji w bankomacie lub oddziale PKO Banku Polskiego SA.
18. Sprawdzenia salda dostępnych środków na karcie można dokonać w:
 - 1) bankomatach PKO Banku Polskiego SA albo
 - 2) oddziale PKO Banku Polskiego SA po okazaniu karty
19. Zestawienie co najmniej pięciu ostatnich transakcji można uzyskać w oddziale PKO Banku Polskiego SA na podstawie okazanej karty lub w bankomatach PKO Banku Polskiego SA.
20. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanych, niewykonanych, nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji należy niezwłocznie zgłosić ten fakt w sposób określony w pkt 22.
21. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty PKO Bank Polski SA zaleca Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.
22. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty należy niezwłocznie zgłosić ten fakt:
 - 1) telefonicznie pod numer telefonu dostępny 24 godziny na dobę, podany na karcie lub w materiałach informacyjnych dotyczących karty oraz na stronie internetowej Banku lub

- 2) osobiście w dowolnym oddziale PKO Banku Polskiego SA,
23. Potwierdzając przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w pkt 22, PKO Bank Polski SA podaje datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia.
24. W miejsce utraconej albo zniszczonej karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę.
25. W przypadku podejrzenia lub faktycznego wystąpienia oszustwa lub zagrożenia dla bezpieczeństwa PKO Bank Polski SA może kontaktować się z Posiadaczem rachunku telefonicznie – w przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się w imieniu Banku, Posiadacz rachunku powinien przerwać połączenie i sam zainicjować połączenie telefoniczne z Bankiem.
26. W przypadku stwierdzenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty zaistnienia zagrożenia bezpieczeństwa, mogą oni kontaktować się z Bankiem osobiście w oddziałach i agencjach Banku oraz telefonicznie. Informacje dotyczące danych kontaktowych Banku dostępne są na stronie www.pkobp.pl.
27. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, zwrócić Posiadaczowi rachunku kwotę nieautoryzowanej transakcji, albo przywrócić obciążony rachunek karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja, chyba że Posiadacz rachunku uchybił terminowi zgłoszenia, o którym mowa w pkt 40. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
28. Posiadacz rachunku, z uwzględnieniem pkt 29, odpowiada za nieautoryzowane transakcje, do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 150 euro (w przypadku transakcji zbliżeniowych niepotwierdzonych PIN-em do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 euro), przeliczonej według średniego kursu ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu dokonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
- 1) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty,
 - 2) przywłaszczenia karty.
29. Posiadacz rachunku ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje, jeżeli Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w pkt 3.
30. Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia karty lub nieuprawnionego dostępu do karty Bank przejmuje odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji.
31. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia w sposób określony w pkt 22, Posiadacz rachunku nie odpowiada za zobowiązania finansowe powstałe w wyniku nieautoryzowanych transakcji, chyba że Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty doprowadził do nieautoryzowanych transakcji umyślnie.
32. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez Użytkownika karty, Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, z zastrzeżeniem pkt 3 oraz pkt 40.
33. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z przepisów prawa.
34. Jeżeli PKO Bank Polski SA ponosi odpowiedzialność, zgodnie z pkt 32, PKO Bank Polski SA niezwłocznie przywraca rachunek karty do stanu, jaki by istniał, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku karty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
35. Odpowiedzialność PKO Banku Polskiego SA, o której mowa w pkt 32, obejmuje także opłaty i prowizje, którymi został obciążony Posiadacz rachunku w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
36. Posiadacz rachunku może złożyć do PKO Banku Polskiego SA reklamację:
- 1) na piśmie – osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych, po jego utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail.
37. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje dostępne są na stronie internetowej www.pkobp.pl, można je także uzyskać w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA.
38. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących karty, Posiadacz rachunku powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
39. Złożenie przez Posiadacza rachunku reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA.
40. Brak zgłoszenia dotyczącego stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcji w terminie 60 dni od dnia dokonania transakcji lub od dnia, w którym transakcja miała być dokonana powoduje wygaśnięcie roszczenia Posiadacza rachunku w stosunku do PKO Banku Polskiego SA z tego tytułu.
41. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza rachunku: w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą – imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP, aktualne dane adresowe oraz w miarę możliwości numer rachunku karty lub numer karty, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
42. Na żądanie Posiadacza rachunku PKO Bank Polski SA potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
43. Bank, z zastrzeżeniem pkt 44, rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Bank poinformuje Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty, jeśli to on składał reklamację, o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku osób fizycznych, a dla pozostałych Posiadaczy rachunków, termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
44. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, PKO Bank Polski SA udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty, o ile to on składał reklamację, zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez PKO Bank Polski SA terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
45. Do złożonej reklamacji Posiadacz rachunku powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:

- 1) oświadczenie zawierające informacje, o których mowa w pkt 41 oraz datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę dokonania transakcji, nazwę punktu bądź bankomatu, w którym dokonana została transakcja, wskazanie powodu złożenia reklamacji oraz potwierdzenie czy Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji kwestionowanej transakcji,
 - 2) informacje, o których mowa w ppkt 1, powinny być podane dla każdej reklamowanej transakcji,
 - 3) inne dokumenty wskazane przez PKO Bank Polski SA, bez których niemożliwe będzie rozpatrzenie reklamacji.
46. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji nie wymaga złożenia przez Posiadacza rachunku dokumentów wymienionych w pkt 45, PKO Bank Polski SA może zwolnić Posiadacza rachunku z obowiązku ich dostarczenia.
47. Rozpatrzenie reklamacji polega na zbadaniu ich zasadności i ewentualnym podjęciu przez PKO Bank Polski SA stosownych działań mających na celu usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości i ich przyczyn. Po rozpatrzeniu reklamacji Posiadacz rachunku zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo na wniosek Posiadacza rachunku pocztą elektroniczną. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 44, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Posiadacza rachunku, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną. W przypadku Posiadacza rachunku niebędącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, czy też wspólnikiem spółki cywilnej, będącym osobą fizyczną, informacja o wyniku rozpatrzenia reklamacji, innej niż wymieniona w pkt 44, zostanie przekazana w uzgodnionej z Posiadaczem rachunku formie (np. ustnej, telefonicznej, papierowej, poczty elektronicznej – adres e-mail).
48. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartą, która została zgłoszona jako utracona, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty powinien dostarczyć do PKO Banku Polskiego SA podpisane oświadczenie zawierające informacje: numer karty, imię i nazwisko Użytkownika karty, numer PESEL, datę i godzinę zastrzeżenia karty, aktualne dane kontaktowe, okoliczności utraty karty, sposób kradzieży albo w przypadku zagubienia karty, kiedy zauważono brak karty, miejsce, data, godzina, informacje na temat ostatniej dokonanej transakcji przez Użytkownika karty oraz sposób przechowywania karty i PIN.
49. Posiadacz rachunku będący osobą fizyczną ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA przed Rzecznikiem Finansowym, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
50. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi rachunku w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
51. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez PKO Bank Polski SA z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
52. W przypadku podjęcia przez Posiadacza rachunku PKO Banku Polskiego SA decyzji o niewznawianiu karty po utracie ważności karty środki zwracane są na rachunek główny Umowy Posiadacza rachunku, który wystąpił o wydanie karty.
53. Karta jest ważna do:
- 1) ostatniego dnia miesiąca włącznie wskazanego na jej awersie (wskazany jest miesiąc i rok), albo
 - 2) terminu określonego przez Posiadacza rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie karty.
- Po upływie tego terminu środki pozostałe na rachunku karty przekazywane są na rachunek główny Umowy Posiadacza rachunku, która wystąpił o wydanie karty.
54. W przypadku zmiany danych osobowych tj. zmiana adresu, zmiana nazwiska Użytkownika karty, Posiadacz rachunku powinien zgłosić je do PKO Banku Polskiego SA np. w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
55. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA Posiadaczem rachunku i Użytkownikiem karty jest język polski.
56. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
57. Postanowienia niniejszych Zasad Posiadacz rachunku oraz Użytkownik karty może otrzymać w okresie ich obowiązywania w wersji papierowej w oddziale PKO Banku Polskiego SA.
58. PKO Bank Polski SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszych Zasadach, w szczególności w przypadku:
- 1) wprowadzenia nowych, uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym zawartej Umowy,
 - 2) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Posiadacza rachunku, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych przez Bank w ramach zawartej Umowy,
 - 3) wydania orzeczeń sądowych albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzorczych, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
59. PKO Bank Polski SA powiadomi Posiadacza rachunku o zmianach Zasad używania kart na posilkach profilaktyczne w czasie obowiązywania Umowy wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia Powiadomienia. W przypadku wypowiedzenia Umowy, rozwiązanie Umowy nastąpi w sposób i w terminie określonym w Umowie.
60. Informacje o zmianie niniejszych Zasad przekazywane są Posiadaczowi rachunku za pośrednictwem użytkowanego przez Posiadacza rachunku systemu bankowości elektronicznej.
61. W przypadku, gdy Posiadacz rachunku nie wypowie Umowy w przewidzianym w pkt 59 terminie, zmiany obowiązują od dnia podanego w informacji udostępnionej Posiadaczowi rachunku.
62. PKO Bank Polski SA, odpowiadając na zapytania dostawców świadczących usługę dostępu do informacji o rachunku, dostarcza informacje o rachunkach kart oraz środkach na rachunkach kart dostępnych on-line, z wyłączeniem szczególnie chronionych danych dotyczących płatności. Bank nie weryfikuje zgody udzielonej przez Posiadacza rachunku PKO Banku Polskiego SA, który wystąpił o wydanie kart, dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z zapisów pkt 63.
63. W przypadku gdy PKO Bank Polski SA, z obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku przez takiego dostawcę, odmówi dostawcy świadczącemu usługę dostępu do informacji o rachunku czy środkach na rachunku dostępnych on-line, PKO Bank Polski SA udostępnia informacje o tym fakcie Posiadaczowi rachunku za pośrednictwem bankowości elektronicznej, przed odmową dostępu, a najpóźniej – bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami prawa.